

PDF hosted at the Radboud Repository of the Radboud University Nijmegen

The following full text is a publisher's version.

For additional information about this publication click this link.

<http://hdl.handle.net/2066/202807>

Please be advised that this information was generated on 2019-12-04 and may be subject to change.

Christine Bleijenberg, Noëlle Aarts & Reint Jan Renes*

Hoe gesprekken een participatieproces maken of breken

*EEN VERGELIJKENDE CASESTUDIE NAAR DE BETEKENIS VAN
GESPREKKEN TUSSEN BURGERS EN OVERHEID VOOR HET VERLOOP
VAN EEN LOKAAL PARTICIPATIEPROCES*

Inleiding

De lokale overheid betreft burgers steeds vaker bij de ontwikkeling en uitvoering van beleid. Burgers worden gevraagd mee te denken over uiteenlopende onderwerpen, waaronder over veranderingen in hun directe leefomgeving. Met burgerparticipatie beoogt de overheid bij te dragen aan kwalitatief betere oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken die bovendien kunnen rekenen op draagvlak (Aarts, Steuten & Van Woerkum, 2014; De Graaf, 2007).

Face-to-face-interacties maken vrijwel altijd onderdeel uit van lokale participatieprocessen (Prodemos, 2018). In dergelijke gesprekken komen de verschillende perspectieven van de overheid en belanghebbenden, waaronder burgers, bij elkaar en wordt in interactie gezocht naar oplossingen. Of participatieprocessen bijdragen aan betere oplossingen en draagvlak hangt voor een belangrijk deel af van het verloop van de gesprekken die hier deel van uitmaken (Bartels, 2013). Gesprekken tussen overheid en belanghebbenden vormen kortom een cruciaal onderdeel van burgerparticipatie (Bartels, 2013; Escobar, 2009; WRR, 2012).

* Drs. Christine Bleijenberg is als onderzoeker en docent verbonden aan het lectoraat Crossmediale Communicatie in het Publieke Domein van de Hogeschool Utrecht en promovendus aan de Radboud Universiteit in Nijmegen. Contactgegevens: Hogeschool Utrecht, Instituut voor Communicatie & Media, Heidelberglaan 15, 3584 CS Utrecht. Tel.: 06-14241428, e-mail: Christine.bleijenberg@hu.nl. Prof. dr. Noëlle Aarts is professor Socio-Ecologische Interacties aan het Institute for Science in Society (ISiS) van de Radboud Universiteit Nijmegen. Contactgegevens: Institute for Science in Society, Radboud Universiteit, Faculteit NWI. Heyendaalseweg 135, 6525 AJ Nijmegen. Tel.: 024-3652731, e-mail: Noelle.aarts@ru.nl.

Dr. Reint Jan Renes is lector Crossmediale Communicatie in het Publieke Domein aan de Hogeschool Utrecht en universitair hoofddocent aan de Wageningen Universiteit. Contactgegevens: Hogeschool Utrecht, Instituut voor Communicatie & Media. Heidelberglaan 15, 3584 CS Utrecht. Tel.: 06-18498724, e-mail: Reintjan.renes@hu.nl.

Onderzoek laat zien dat gesprekken tussen burgers en overheid oplossingen niet altijd dichterbij brengen (Aarts, 2015; Bartels, 2014; Lems, Aarts & Van Woerkum, 2013). Het ligt voor de hand dat de verschillende kijk van deelnemers op een vraagstuk hiervan de oorzaak is, maar de manier waarop in gesprekken met onderlinge verschillen wordt omgegaan speelt evenzogoed een rol (Forester, 2009; Sennett, 2012). Zo worden gesprekken die deel uitmaken van participatieprocessen vaak gekenmerkt door vaste discursieve patronen die niet helpend zijn om in de betreffende situatie voortgang te boeken en overeenstemming te bereiken (Bartels, 2014).

Hoewel het belang van gesprekken voor burgerparticipatie breed wordt erkend, is er nog weinig inzicht in de rol die deze gesprekken spelen in het verloop van participatieprocessen (Aarts, 2015; Van der Bol & Van der Arend, 2007). Kortom, als de doelen van burgerparticipatie al worden behaald, weten we niet of dit is dankzij of ondanks de gesprekken tussen de overheid en belanghebbenden (Bartels, 2014).

Het doel van deze exploratieve studie is om inzicht te krijgen in de discursieve patronen die de gesprekken tussen burgers en ambtenaren kenmerken en de doorwerking hiervan op het participatieproces. Hiertoe is een discourseanalyse uitgevoerd naar gesprekken die deel uitmaken van participatieprocessen in twee gemeenten. In beide cases was sprake van de implementatie van omstreden beleid met ingrijpende gevolgen voor de leefomgeving van bewoners. Het eerste participatieproces betrof de vestiging van een culturele publieksvoorziening en in het tweede stond de komst van een 24-uursopvang voor verslaafden centraal.

Theoretisch kader

In dit onderzoek maken we gebruik van *framing* om inzicht te krijgen in discursieve patronen en de doorwerking hiervan op het participatieproces. Een veelgebruikte definitie van framing is van Entman (1993, p. 52):

‘to select some parts of a perceived reality and make them more salient than others in a communicating text than others in such a way to 1) promote a particular problem definition, 2) causal interpretation, 3) moral evaluation and/or 4) treatment recommendation for the item described [...].’

Framing is een strategisch proces waarin bewust, maar veel vaker onbewust, een bepaald perspectief op een kwestie naar voren wordt gebracht, wat met zich meebrengt dat andere perspectieven worden weggelaten of ondergeschikt gemaakt. Met behulp van framing geven deelnemers betekenis aan gebeurtenissen die deel uitmaken van het participatieproces.

In processen van framing spelen issue-, relatie- en procesframes een rol (Dewulf et

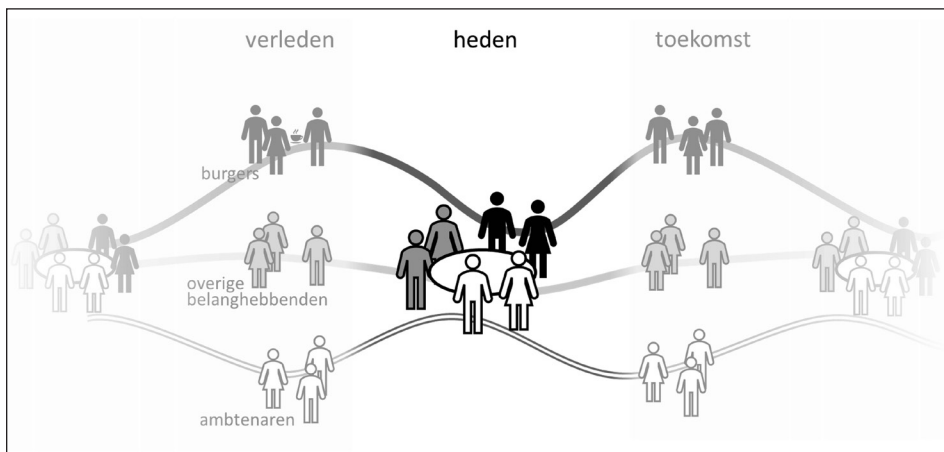
al., 2009; Van Hulst & Yanow, 2016). Deelnemers aan beide participatieprocessen construeren *issueframes* om betekenis te geven aan wat in hun perceptie de aard van het vraagstuk is. Wanneer zij betekenis geven aan een issue duiden ze hierbij vaak ook wat volgens hen de oorzaak hiervan is en wie hiervoor verantwoordelijkheid draagt. Het gaat dan om *relatieframing*: deelnemers positioneren zichzelf in relatie tot anderen. Bewoners bijvoorbeeld geven zo invulling aan hun eigen identiteit en de rol van de gemeente in relatie tot een situatie die is ontstaan. Tot slot construeren deelnemers *procesframes* waarin tot uitdrukking komt hoe zij de interacties met anderen ervaren. Zo zeggen bewoners bijvoorbeeld overlast te ervaren van bezoekers die het café-restaurant verlaten (*issueframe*) en houden zij de gemeente, die ondanks eerdere toezeggingen (*procesframe*) heeft toegestaan dat een ingang dicht bij hun huis mag worden gebruikt, hiervoor verantwoordelijk (*relatieframe*). Issue-, proces- en relatieframes hangen met elkaar samen en vertellen gezamenlijk één verhaal, waarin burgers en ambtenaren betekenis geven aan hun ervaringen gedurende het participatieproces.

In de literatuur over framing worden twee verschillende, elkaar aanvullende benaderingen onderscheiden: de cognitieve en de interactionele benadering (Dewulf et al., 2009). In de cognitieve benadering worden frames opgevat als mentale structuren die ons helpen om gebeurtenissen te interpreteren door nieuwe informatie in te passen in reeds bestaande frames. Frames worden in deze benadering gezien als min of meer vaststaand. In de interactionele benadering worden frames opgevat als constructies, veranderlijk en afhankelijk van de specifieke context (Aarts & Van Woerkum, 2006; Dewulf et al., 2009; Van Hulst & Yanow, 2016). Welke frames mensen construeren hangt af van met wie zij in gesprek zijn en welke doelen zij nastreven. In deze benadering van framing geven deelnemers aan een gesprek in interactie betekenis aan gebeurtenissen.

In gesprekken die deel uitmaken van een participatieproces is de manier waarop met onderlinge verschillen wordt omgegaan cruciaal om voortgang te boeken en oplossingen te vinden (Mouffe, 2000; Verloo, 2015). Een interactioneel framingperspectief is daarom een bruikbare benadering voor deze studie naar de manier waarop in gesprekken wordt omgegaan met verschillende perspectieven van burgers en ambtenaren.

Gesprekken worden in onze studie niet opgevat als opzichzelfstaande gebeurtenissen, maar als onderdeel van een doorlopend proces van betekenisverlening (Aarts, 2015). In gesprekken geven mensen betekenis aan de wereld om hen heen. Tegelijkertijd wordt in gesprekken ook richting gegeven aan de werkelijkheid: '*Realities are constructed and maintained in and through conversations*' (Ford, 1999, p. 483). Een participatieproces kan worden opgevat als een aaneenschakeling van formele en informele gesprekken waarin betekenis wordt gegeven aan voorafgaande ervaringen en tegelijk richting wordt gegeven aan toekomstige gebeurtenissen. In de gesprekken met elkaar en in eigen kring verbinden deelnemers aan een participatieproces hun

ervaringen uit het verleden, hun verwachtingen voor de toekomst en hun beleving van het heden (Aarts & Van Woerkum, 2006; De Vries, Aarts, Lokhorst, Beunen & Oude Munnink, 2015). Betekenisverlening vindt plaats in formele en informele settings, in gesprekken tussen verschillende groepen, maar ook binnen deze groepen, en is afhankelijk van de context.



FIGUUR 1. *Interactionele benadering van framing*

In figuur 1 is het theoretisch kader schematisch samengevat. Een participatieproces bestaat uit formele en informele gesprekken tussen en binnen groepen deelnemers. In deze studie staat het gesprek in het heden centraal tussen burgers, ambtenaren en overige belanghebbenden. Voorafgaand en na afloop van dit gesprek geven deelnemers in eigen kring betekenis aan ervaringen uit het verleden en hiermee tevens richting aan toekomstige gebeurtenissen.

Vanuit deze theoretische benadering:

- vormen gesprekken tussen bewoners, overige belanghebbenden en ambtenaren een doorlopend proces van betekenisverlening waarbij in interactie inhoud-, proces- en relatiefames worden geconstrueerd;
- geven deelnemers in hun gesprekken betekenis aan hun beleving van het heden, ervaringen uit het verleden en verwachtingen ten aanzien van de toekomst; en
- ontstaan discursieve patronen die het verloop van deze gesprekken mede bepalen.

Welke discursieve patronen kenmerken gesprekken die deel uitmaken van twee lokale participatieprocessen en wat is de doorwerking hiervan op het verloop van het participatieproces?

De hoofdvraag beantwoorden we aan de hand van twee deelvragen:

1. *Welke frames construeren deelnemers aan een lokaal participatieproces in hun gesprek met betrekking tot a) de komst van de instelling (inhoud), b) het participatieproces (proces) en c) de relatie tussen deelnemers (relatie)?*

2. *Hoe framen deelnemers achteraf hun beleving van het gesprek met betrekking tot a) de komst van de instelling (inhoud), b) het participatieproces (proces) en c) de relatie tussen deelnemers (relatie)?*

Methode

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden is een vergelijkend casestudieonderzoek uitgevoerd. Een vergelijking tussen twee participatieprocessen biedt de mogelijkheid om overeenkomsten en verschillen scherp te krijgen, wat leidt tot een verdiepend inzicht in de afzonderlijke cases (Flyvberg, 2006).

Casebeschrijvingen

Het eerste participatieproces vond plaats in de context van de realisatie van een cultureel complex in een historisch gebouw aan de rand van een woonwijk. Het complex huisvest een aantal publieksvoorzieningen waaronder een poppodium, muziekschool, theater en café-restaurant. Het tweede participatieproces werd georganiseerd in verband met de komst van een 24-uursopvang voor ongeveer dertig verslaafden met een psychische stoornis. De verslaafdenopvang is gevestigd in een woonwijk in het centrum van de stad.

Caseselectie

Beide participatieprocessen komen op belangrijke aspecten overeen. Beide gemeenten zien zichzelf als voorlopers op het gebied van burgerparticipatie. Beide beheergroepen functioneren binnen de context van een door het college van B&W vastgesteld beheerplan met eenzelfde doelstelling en een overeenkomstige werkwijze. Deelnemers zijn persoonlijk en via algemene kanalen geworven. Gedurende de beleidsontwikkeling was er in beide gemeenten een klankbordgroep actief.

Beide beheergroepen zijn ingesteld vanwege de uitvoering van beleid met naar verwachting negatieve gevolgen voor de bewoners. Bij een deel van de bewoners is vanaf de eerste planvorming aanzienlijke weerstand tegen de voorziening. Verder is er in beide wijken een grote groep bewoners die positief of onverschillig staat tegenover de voorziening. Ook zijn er bewoners die niet (meer) participeren, maar hun onvrede kenbaar maken door het indienen van klachten en het starten van bezwaar- en beroepsprocedures. Tot slot zijn beide voorzieningen al geruime tijd in gebruik en wijzen de uitkomsten van leefbaarheidsonderzoek erop dat het verwachte negatieve effect op de leefomgeving meevalt.

Dataverzameling

In beide gemeenten is een bijeenkomst van de beheergroep bijgewoond. Van beide gesprekken zijn geluidsopnames gemaakt en vervolgens zijn de gesprekken getranscribeerd (40 resp. 44 pagina's transcript). Kort na de bijeenkomst zijn semigestruc-

tureerde interviews afgenomen met deelnemers die een actieve rol hebben gespeeld in het gesprek. Met behulp van deze interviews (1-1,5 uur) is inzicht verkregen in de beleving van de bijeenkomst. De geluidsopnames van de interviews zijn eveneens getranscribeerd (84 resp. 105 pagina's transcript). In tabel 1 wordt een overzicht gegeven van de geïnterviewden.

TABEL 1. *Overzicht respondenten*

Cultureel complex 7	Verslaafdenopvang 8
Twee ambtenaren	Twee ambtenaren
Directeur cultureel complex	Manager verslaafdenopvang
Wijkagent	Wijkagent
Procesbegeleider	Procesbegeleider
Twee bewoners	Drie bewoners

Voor een goed begrip van de context is een documentenanalyse uitgevoerd van alle relevante beleidsnota's, onderzoeksrapporten, e-mails en notulen van beide beheergroepen. Deze analyse is gebruikt om verschillen en overeenkomsten tussen beide cases inzichtelijk te maken. Tevens is deze informatie gebruikt om het verloop van de gesprekken en de beleving hiervan te kunnen begrijpen en toetsen.

Data-analyse

Om inzicht te krijgen in de discursieve patronen die in de gesprekken in beide beheergroepen een richtinggevende rol hebben gespeeld is een framinganalyse uitgevoerd. Framinganalyse wordt veelvuldig gebruikt om inzicht te krijgen in de wijze waarop in gesprekken wordt omgaan met verschillende perspectieven (Dewulf & Bouwen, 2012). De transcripten van beide bijeenkomsten en de interviews zijn handmatig en met behulp van ATLAS.Ti geanalyseerd.

In de framinganalyse is door middel van codering onderscheid gemaakt tussen issue-, proces- en relatiefames. De gecodeerde relatiefames zijn vervolgens onderverdeeld in identiteits- en karakterframes (Dewulf et al., 2009). Uit de analyse van de gesprekken kwam een aantal met elkaar samenhangende discursieve patronen naar voren die richtinggevend waren voor het verloop van het gesprek. In de resultatensectie zijn fragmenten opgenomen die de gevonden patronen het best illustreren. In de meeste gevallen waren dit fragmenten waarin er sprake was van onderlinge verschillen tussen deelnemers.

Voor de analyse van de interviews zijn fragmenten geselecteerd waarin sprake was van issue-, proces- en relatiefaming. Vervolgens zijn aan deze fragmenten beschrijvende labels toegekend. Er is een analyse gemaakt van terugkerende patronen binnen de drie groepen deelnemers en van de verschillen tussen de frames die burgers, ambtenaren en overige belanghebbenden construeren.

Resultaten

Na een beschrijving van de bijeenkomst worden de belangrijkste discursieve patronen die uit de framinganalyse naar voren zijn gekomen toegelicht. Daarna volgt de beleving van het gesprek door deelnemers achteraf.

Beheergroep cultureel complex: langs elkaar heen praten

Drie bewoners, drie ambtenaren, de wijkagent en de directeur van het cultureel complex nemen deel aan het gesprek. De bijeenkomst duurt twee en een half uur en verloopt aan de hand van een agenda. De belangrijkste punten van bespreking zijn de uitkomsten van een leefbaarheidsonderzoek, het klachtenoverzicht en de actielijst van de beheergroep. Er zijn veel kwesties waar deelnemers over van mening van verschillen. Drie, voor het verloop van het gesprek richtinggevende, terugkerende patronen komen in de bijeenkomst naar voren: 1) niet ingaan op het issue van de ander, 2) beschuldigen en negeren van beschuldigingen en 3) het onbespreekbaar maken van oplossingen.

Niet ingaan op het issue van de ander

Gedurende het gesprek kaarten bewoners inhoudelijke kwesties aan waar ambtenaren op reageren met een procedure en omgekeerd. Gespreksdeelnemers gaan niet in op wat de ander beoogt te zeggen.

- | | |
|-------------------|--|
| Bewoner 1: | Beetje de laad- en losstaferelen bij [café-restaurant]. Laden en lossen van materieel, van voorraad, zo'n vrachtwagen staat daar met een loeiende motor gewoon anderhalf tot twee uur te loeien. |
| Gespreksleider: | Ik kan me herinneren dat je dit de vorige keer al hebt ingebracht. |
| Ambtenaar 1: | Ja, volgens mij is dit een oude melding. |
| Bewoner 1: | Nee, ik heb er al vaker voor gebeld. |
| Ambtenaar 1: | Je hebt het de vorige keer ook gezegd volgens mij. |
| Bewoner 2 (boos): | Ik stap een keer in die vrachtwagen en haal die sleutels er even uit! En dan bel ik wel op dat de sleutels bij ons liggen! |

Een van de bewoners brengt de overlast van het laden en lossen bij het café-restaurant naar voren. Een van de ambtenaren en de gespreksleider gaan niet inhoudelijk in op zijn punt ('het is een oude melding') en verwijzen naar de klachtenprocedure. De bewoner zegt dat de klacht nog niet is opgelost is ('ik heb er al vaker voor gebeld'). Een tweede bewoner reageert boos: 'Ik stap een keer in die vrachtwagen en haal de sleutels er uit'. Terwijl bewoners over de overlast willen praten, reageren een van de ambtenaren en de gespreksleider hierop met een verwijzing naar de procedure voor meldingen. Bewoners voelen zich niet gehoord en worden stiller in het verwoorden van hun klacht en het uiten van een dreigement.

Beschuldigen en negeren van beschuldigingen

Het leefbaarheidsonderzoek wordt besproken. Een ambtenaar wijst erop dat het rapport laat zien dat de leefbaarheid in de buurt minder achteruit is gegaan dan bewoners vooraf hadden voorzien. Bewoners uiten beschuldigingen en construeren hiermee een negatief beeld van de gemeente. Ambtenaren negeren deze beschuldigingen.

- Bewoner 1: Is dat van bewoners of is dat een conclusie uit het rapport?
 Ambtenaar 1: Dat is een conclusie: 'De bewoners blijken veel positiever te zijn dan enzovoort enzovoort er in 2013 werd gedacht'.
 Wijkagent: Ik zie hem.
 Ambtenaar 1: Nee, maar dat is dus tegenstrijdig met wat we nu net zeggen. In mijn beleving.
 Bewoner 2: Maar dat is net nou mijn opmerking over de opzet van het onderzoek en door de reacties die daaruit gehaald worden. Er wordt een heel mooi beeld geschetst op alle fronten, terwijl als ik gewoon zelf naar die figuur kijk en ga interpreteren met alle gegevens die ik heb, want ik heb hier niet alle gegevens hè, dan zeg ik van, ja ik zie andere dingen.
 Bewoner 1: Het is ook wel het rapport wat de gemeente wil zien natuurlijk.
 Bewoner 2: Ja, het past bij de hypothese.
 Ambtenaar 2: Ja, dat is waar, maar aan de andere kant...
 Ambtenaar 1: We hebben het [onderzoeksopzet] vorig jaar afgesproken zo. (gelach)
 Ambtenaar 2: Ik heb er geen bezwaar tegen als we hier op een gegeven moment zeggen. We stoppen met het onderzoek. We gaan het op een andere manier doen. Dat vind ik allemaal ter discussie staan.
 Bewoner 1 (boos): Nee, dat hoeft voor mij allemaal niet! Ik denk gewoon dat je op dezelfde manier hetzelfde onderzoek moet laten doen, maar ik denk wel dat je eventjes in de gaten moet houden de manier waarop conclusies worden getrokken uit de gegevens die er liggen vind ik vrij eenzijdig!

Een ambtenaar kaart de inhoud van het rapport aan. Een bewoner reageert hierop door de betrouwbaarheid ervan in twijfel te trekken ('Is dat van *bewoners* of is dat een conclusie uit het *rapport*?'). In zijn formulering benadrukt hij het verschil tussen het perspectief van bewoners en de gemeente.

De ambtenaar wijst op de positieve resultaten in het onderzoek. Een tweede bewoner stelt hierop de interpretatie van de resultaten ter discussie ('als ik zelf naar die figuur kijk en ga interpreteren') en suggereert dat de gemeente niet open is ('want ik heb hier niet alle gegevens'). De bewoner zet zijn standpunt kracht bij door gebruik te maken van versterkend taalgebruik ('heel mooi beeld geschetst op *alle* fronten'). Hierop beschuldigen bewoners de gemeente van vooringenomenheid ('Het is ook wel het rapport wat de gemeente wil zien natuurlijk'). Ambtenaren negeren de beschuldigin-

gen. De tweede ambtenaar verlegt de aandacht naar de onderzoeksopzet en maakt burgers hiervoor medeverantwoordelijk ('We hebben het vorig jaar afgesproken zo'). De eerste ambtenaar biedt zonder op de beschuldigingen in te gaan een opening ('We gaan het op een andere manier doen'). De tweede bewoner wijst deze opening van de hand. Hij wordt stiller in zijn beschuldiging naar de gemeente.

Door het onderzoek als zodanig ter discussie te stellen, voorkomen bewoners dat de inhoud ervan wordt besproken. Bewoners zetten een negatief beeld neer van de gemeente als onbetrouwbaar, niet open en vooringenomen. Ambtenaren negeren deze beschuldigingen, waarop bewoners hun beschuldigingen stiller formuleren. Net als in het vorige fragment gaan gespreksdeelnemers ook hier niet in op wat de ander beoogt te zeggen. Nu zijn het bewoners die niet ingaan op de inhoudelijke kwestie die een ambtenaar aan de orde wil stellen.

Onbespreekbaar maken van oplossingen

Ambtenaren brengen herhaaldelijk oplossingen naar voren. Door het probleem anders te benoemen, maken bewoners oplossingen onbespreekbaar. Een van de ambtenaren vertelt dat hij maatregelen wil treffen voor de geluidsoverlast. Hij doet twee voorstellen om de overlast te verminderen van bezoekers die na afloop van een concert of voorstelling naar huis gaan.

Ambtenaar 2: 'Even twee dingen. Extra maatregelen. We zijn natuurlijk begonnen over dat bosje bamboe. Dat is te weinig dat bosje. Ik ben wel aan het kijken naar andere dingen die we kunnen doen. [...]. Ik kan een van de dingen wel noemen en dat is dat ik naar de uitvoerbaarheid van de *klankkast trapsingel* aan het kijken ben.

Bewoner 2: Mmm.

Ambtenaar 2: Dus dat ik kijk of er mogelijkheden zijn om dat te verminderen.

Bewoner 1: Skateboarders.

Ambtenaar 2: En dat zou kunnen in mijn simpele mening door het gebied met de trap met rubber te bekleden en om aan de woningkanten ook iets aan geluidsisolatie te doen. Maar... (wordt onderbroken)

Bewoner 2: Specifiek tegen het doorklappen tegen de muur aan?

Ambtenaar 2: Nee, maar ook het praten....

Bewoner 2 (boos): Ja, sorry. Klankkast... voor mij is dat gebied geen *klankkast* maar een *geluidsdoorlaat* hè. Dus het schiet vanaf de molen bij ons de straat in en het schiet vanaf het [cultureel complex] de straat in. En het trekt mensen aan. En als ze er eenmaal staan... Je mag het proberen en doen hoor! Ik vind het goed...

Ambtenaar 2: Ik wil kijken of dat soort maatregelen een behoorlijke demping van het geluid tot gevolg heeft. En of het ook betaalbaar is. Een paar van dat soort maatregelen heb ik dus.

De ambtenaar erkent dat een eerdere oplossing onvoldoende was en dat hij oplossingen onderzoekt om de geluidsoverlast te verminderen. Hij benadrukt zo de responsiviteit van de gemeente. Bewoners interpreteren zijn voorstel als een oplossing voor de geluidsoverlast van *skateboarders* en niet van *bezoekers*. De ambtenaar legt uit dat de maatregel is bedoeld om geluidsoverlast van *bezoekers* tegen te gaan. Een bewoner onderbreekt hem en construeert een ander perspectief op het probleem ('geen *klankkast* maar een *geluidsdoorlaat*'). De voorgestelde oplossing veegt hij met een cynische opmerking van tafel ('Je mag het proberen en doen hoor. Ik vind het goed.'). Geen van de deelnemers vraagt wat de bewoner bedoelt of reageert op de inhoud of emotie van wat hij zegt. De ambtenaar licht een tweede maatregel toe.

Bewoners construeren een ander beeld van het probleem en blokkeren zo een gesprek over de oplossing. Andere deelnemers gaan niet in op wat bewoners zeggen. Er is geen sprake van enige uitwisseling, noch over de oplossing noch over het probleem. Bewoners voorkomen zo dat er overeenstemming over het voorstel kan worden bereikt.

Beleving achteraf: beheergroep is vastgelopen

In de interviews geven deelnemers te kennen dat er in hun perceptie weinig vooruitgang is geboekt in het gesprek. Deelnemers hebben geen vertrouwen meer in de beheergroep. 'Er is gewoon geen vertrouwen meer... Ja, dat is het eigenlijk,' zegt een bewoner. Een ambtenaar verwoordt het als volgt: 'Nou, eigenlijk heb ik het gevoel om heel eerlijk te zijn dat we het nooit goed doen daar. Nooit goed doen in de zin van dat we het nooit meer goed kunnen doen.' Tot slot zijn deelnemers pessimistisch over het vervolg van het participatieproces. Een van de ambtenaren zegt: 'Oh, dit suddert door... en straks is dat plein klaar [...] en dan is er een avond te veel gedoe en dan zal er weer wat zijn.' Bewoner: 'Ik zie dit leegbloeden.'

Opvallend is dat alle deelnemers verwijzen naar het voorafgaande proces om het verloop van het gesprek te verklaren. Bewoners hebben geen vertrouwen in de gemeente omdat deze in hun ogen nooit naar hen heeft geluisterd. In de perceptie van bewoners is de gemeente bij herhaling afspraken niet nagekomen: 'Het weggeven van al die afspraken! Alle tijd en energie die wij hebben gedaan om mee te denken en dat wordt gewoon niet gehonoreerd!' Bewoners voelen zich unfair bejegend door de gemeente:

'Er zitten twee dingen aan. Het echte issue. Nou ja, als je heel erg gaat kijken dan... valt het me alles mee hoeveel last we ervan hebben. Waarom ik er echt zo actief nog in zit, is... het is een beetje een principekwestie geworden nou over de hele gang van zaken. Over hoe we behandeld zijn.'

Ambtenaren zien als belangrijkste verklaring voor het verloop van het gesprek dat het onmogelijk lijkt het negatieve beeld dat burgers van hen hebben te veranderen. Een

ambtenaar: 'En als er dan weer iets is, dan is het de gemeente heeft weer niet gedaan wat ze beloofd had.' Ambtenaar twee: 'Alles blijft hangen. Op een gegeven moment hadden wij gehoopt (...), dat je daar weer een soort energie van kreeg om met een schone lei verder te gaan, maar dat kan dus niet.' De beleving van het verleden door burgers wordt telkens geactualiseerd, ongeacht wat er in het heden gebeurt.

Beheergroep verslaafdenopvang: ruimte voor andere perspectieven

Vier bewoners, drie ambtenaren, vier medewerkers van de verslaafdenopvang en de wijkagent nemen deel aan het gesprek. De bijeenkomst duurt twee en een half uur en verloopt aan de hand van een agenda. De belangrijkste agendapunten zijn de bespreking van het leefbaarheidsonderzoek en de actielijst. Gedurende de bijeenkomst zijn er maar weinig onderwerpen waarover burgers en ambtenaren van mening verschillen.

Drie, voor het verloop van het gesprek richtinggevende, terugkerende patronen komen in de bijeenkomst naar voren: 1) het erkennen van een ander perspectief, 2) het creëren van gezamenlijkheid en 3) de zorg voor de ander gedurende het gesprek.

Erkennen van een ander perspectief

In het gesprek is er ruimte voor andere perspectieven op een kwestie. Onderstaande fragmenten uit een tien minuten durende bespreking over het delen van informatie illustreren dit patroon. Bewoners vinden dat er onvoldoende gegevens zijn over de overlast van de verslaafdenopvang. Toezeggingen over het beschikbaar stellen van politiegegevens zijn niet nagekomen. De kwestie speelt al sinds de instelling van de beheergroep. Als oplossing is besloten de notulen van het uitvoeringsoverleg tussen ambtenaren, de manager en de wijkagent beschikbaar te stellen. De manager wil deze afspraak ter discussie stellen.

- | | |
|-----------------|---|
| Manager: | Ik had daar nog wel een... wat ik daar een beetje ingewikkeld aan vind dat is dat we... We hebben dat uitvoeringsoverleg met de politie en met de BOA's erbij. Ik zie dat zelf echt als een werkoverleg en om nou met naam en toenaam de dingen door te sturen die daar besproken worden dat lijkt mij nou niet de bedoeling. |
| Bewoner 3: | Nee, dat moet ook niet met naam... |
| Allen: | Nee, nee, nee... |
| Manager: | Dus ik weet niet in welke zin jullie dit hadden gezien? |
| Directeur: | Ik kon niet meer helemaal terughalen wat hier ook alweer de idee achter was. |
| Gespreksleider: | Nou het idee was volgens mij, die cijfers dat bleef maar gedoe. Wat betekent dat nou? Komen die nou of komen die nou niet? En het idee was: maar is het niet veel belangrijker dat het goed loopt en dat er goed overleg is? Geeft dat overleg niet veel meer inzicht in wat er nou eigenlijk gebeurt in de buurt? En daarvan was dan het |

resultaat van kunnen wij dan de notulen zien. En er staat nergens dat dat met naam en toenaam moet. Maar zouden die notulen ons een indruk kunnen geven van wat speelt er? Dat was het idee.

Directeur: Bij nader inzien brengt [manager] naar mijn mening idee terecht in dat er ook veel informatie in staat die privacygevoelig is en dan vraag ik me even af wat de meerwaarde is. Als die meerwaarde er zou zijn, of het misschien een idee is om mondeling in de beheergroep terugkoppeling te geven.

De manager formuleert haar punt omzichtig en legitimeert het door te wijzen op de privacy van cliënten. Ze checkt of deelnemers het belang van privacyregels onderschrijven en stelt vervolgens een open vraag ('dus ik weet niet in welke zin jullie dit hadden gezien?') De directeur brengt hierop de onderliggende kwestie naar voren ('wat hier ook alweer de idee achter was'). De gespreksleider legt uit wat het idee was. De directeur valt de manager bij en stelt ter discussie of de notulen daadwerkelijk voorzien in de behoefte van de bewoners. Direct daarna doet hij een voorstel voor een oplossing ('mondeling terugkoppeling') waarin hij probeert tegemoet te komen aan het perspectief van de manager (privacy en extra werk) én van de beheergroep (informatiebehoefte).

Wanneer deelnemers het niet met elkaar eens zijn, wordt ruimte gecreëerd om vanuit verschillende perspectieven naar een kwestie te kijken. De inbreng van deelnemers laat ruimte aan andere opvattingen en er worden vragen gesteld. Er wordt een oplossing geformuleerd waarmee tegemoet wordt gekomen aan verschillende perspectieven van deelnemers.

Creëren van gezamenlijkheid

De gespreksleider en deelnemers benaderen kwesties vanuit de gezamenlijkheid van de beheergroep. Deelnemers formuleren als deelnemers van de beheergroep in plaats van onderlinge verschillen te benadrukken. Het gesprek over de informatievoorziening gaat verder en de manager brengt nogmaals haar bezwaren naar voren. De directeur herhaalt zijn voorstel om mondeling terug te koppelen.

Gespreksleider: Ik zit even te kijken of de leden van de beheergroep dat voldoende... De beheergroep moet natuurlijk de vinger aan de pols houden. Vinden ze dat ze op deze manier voldoende pols hebben om vast te houden?

Bewoner 1: Ik wil het proberen, maar ik vind het heel lastig... We krijgen zo weinig te horen en je hebt helemaal geen politiecijsers. Het is ontzettend lastig om je dan een beeld te vormen.

De gespreksleider toetst of er steun is voor het voorstel van de directeur. De gespreksleider benadert de informatievoorziening als voorwaarde voor het functioneren van

de beheergroep ('leden van de beheergroep') en brengt zo indirect het perspectief van bewoners naar voren ('de *beheergroep* moet natuurlijk de vinger aan de pols houden'). Bewoners nemen als enigen niet deel aan het uitvoeringsoverleg. Een van de bewoners laat zien van goede wil te zijn ('Ik wil het proberen'), maar dat hij te weinig informatie heeft om te kunnen functioneren in de beheergroep ('Het is ontzettend lastig om je een beeld te vormen'). De bewoner brengt feiten naar voren ('je hebt helemaal geen politiecijfers') en laat achterwege dat het probleem al jaren speelt en wie hiervoor verantwoordelijk is.

Door kwesties vanuit de gezamenlijkheid van de beheergroep te bespreken, voorkomen deelnemers dat onderlinge verschillen ontstaan of groter worden. Verder gaan deelnemers niet in op wie verantwoordelijk is voor de situatie waardoor tegenstellingen geen ruimte krijgen.

Zorg voor elkaar

Deelnemers houden tijdens het gesprek rekening met het perspectief van anderen. Het gesprek over de informatievoorziening wordt voortgezet. Opnieuw worden verschillende perspectieven op de kwestie belicht, mogelijke oplossingen naar voren gebracht en weer terzijde geschoven. De manager brengt voor de derde keer haar bezwaren naar voren.

- Ambtenaar 1: Nou ja, de vraag, of tenminste zoals die naar voren kwam de vorige keer, is wel de behoefte van de beheergroep om toch feeling te houden, en dan met name in de zomermaanden, met hoe het gaat.
- Manager: Maar dat begrijp ik. Maar dat wordt hier ook besproken aan de hand van de klachten die er zijn. En ik kan alleen maar iets vertellen over de klachten binnen de beheergroep en als het gaat om cijfers binnen de hele straat dat is toch iets wat jij [wijkagent] zal moeten vertellen. Dus van ons...

De wijkagent legt uit dat het, vanwege het registratiesysteem, niet mogelijk is om informatie te genereren over de cliënten van de opvang.

- Directeur: Dat blijft dus een blind spot. Alleen de behoefte om een gevoel te krijgen wat er zo ongeveer gebeurt dat kan ik me wel voorstellen. Daarom dacht ik misschien is het een probeersel om eerst eens een paar keer een terugkoppeling, een globale terugkoppeling, dat is ook bureaucratisch gezien is dat heel laag en zit daar weinig geregeld bij, om dat te doen.
- Bewoner 1: Dat is eigenlijk wat we willen. Veel meer hoeft het niet te zijn.
- Allen: Ja...
- Bewoner 1: Want als er dan iets bij zit dan kunnen we altijd nog vragen van...
- Directeur: Ik kan me voorstellen dat je als bewoner gewoon af en toe het

gevoel wilt hebben van wat gebeurt er nou precies. Welke dingen spelen er nou.

Bewoner 1: Je mag van een beheergroep verwachten dat ze dat vragen.

Een van de ambtenaren brengt het perspectief van de bewoners onder woorden als behoefte van de beheergroep ('behoefte van de *beheergroep*'). Ze laat zo zien dat ze het perspectief van bewoners heeft gehoord en erkent. De manager toont eveneens erkenning voor het perspectief van de bewoners ('maar dat begrijp ik'). Ze wijst op de verantwoordelijkheid van de politie. De directeur verlegt het gesprek van de verantwoordelijkheid van de politie terug naar een voorstel voor een compromis ('globale terugkoppeling'). Hij voorkomt dat verwijten aan de politie onderwerp van gesprek worden en de eenheid van de beheergroep in het geding raakt. Tot slot verplaatst hij zich in het perspectief van de bewoners ('dat kan ik me wel voorstellen') waarmee de eenheid opnieuw wordt bekrachtigd.

Een van de bewoners reageert instemmend en benadrukt de bescheidenheid van de bewoners: ('Veel meer hoeft het niet te zijn'). Hij krijgt bijval van anderen. De directeur verplaatst zich nadrukkelijker in het perspectief van de bewoners in ('ik kan me voorstellen dat je als bewoner'). Deze bewoner legitimeert zijn standpunt door te verwijzen naar het functioneren van de beheergroep als geheel ('Je mag van een *beheergroep* verwachten').

Bewoner 1: Je zou eigenlijk na zo'n uitvoeringsoverleg een klein managementsamenvattinkje van vier regels moeten maken zodat je het niet vergeet. Wat hier dan besproken kan worden. Dat hoeven helemaal geen details te zijn maar wat je zegt: Is het een bewoner, zijn het er twee?

Manager: Maar dan gaat het erom dat je de hele zwik bij elkaar hebt. Dat kunnen we wel regelen dan toch?

Gespreksleider: OK?! Nou dan gaat ook [actiepunt] 85A ervan af. Dat is dan wel een positieve bijkomstigheid.

Bewoner 3: We hebben straks geen actie meer over! (gelach)

De betrokken ambtenaren, de directeur en de manager van de verslaafdenopvang verplaatsen zich in het perspectief van de bewoners en tonen empathie. Bewoners op hun beurt zeggen oog te hebben voor het perspectief van de manager. Alle deelnemers waken ervoor dat de eenheid in de beheergroep in het geding komt.

Beleving achteraf: beheergroep is minder nodig

In de interviews vertellen deelnemers dat er steeds minder te bespreken valt. Bewoners zijn positief over de gemeente en de medewerkers van de verslaafdenopvang: 'Ik vind dat ze goed luisteren en we worden heel serieus genomen, maar je moet af en toe wel heel streng zijn.' en 'We hebben echt heel veel vertrouwen in dat team. Die

zijn echt eerlijk en als we dat gevoel niet zouden hebben, dan hadden we natuurlijk een heel andere situatie gehad.’ Een ambtenaar: ‘Er wordt adequaat gereageerd als er bijvoorbeeld overlast is. Ik denk dat dit het belangrijkste is.’ Ambtenaren benadrukken de afhankelijkheid van de beheergroep van bewoners: ‘Je hebt elkaar nodig. Zij weten wat zich in die directe omgeving afspeelt en ja het is gewoon heel fijn dat ze zich ervoor willen inzetten.’ Ambtenaren en bewoners brengen beiden het belang van verschillende perspectieven naar voren. Ambtenaar: ‘We willen graag kritische mensen ook in die beheergroep hebben. Want op een gegeven ogenblik krijg je een soort blinde vlek.’ Bewoner: ‘We zouden best eens een of twee mensen die van wanten weten erbij kunnen hebben.’

Bewoners en ambtenaren verwijzen beiden naar de dramatische start van het participatieproces. De eerste bijeenkomst trok veel meer bewoners dan de gemeente had verwacht. Bewoner: ‘Daar stonden allemaal mensen van de gemeente [...] en die hadden eigenlijk geen verhaal. De bewoners waren boos, verontwaardigd en niemand kon ze iets vertellen. Dan word je nog bozer.’ Ambtenaar: ‘Want deze reactie hadden ze [college B&W] niet voorzien, dat de mensen zo woedend waren... dat was echt een eyeopener zeg maar.’ In hun perceptie is in de loop van de tijd vertrouwen ontstaan, maar deelnemers vinden het lastig aan te geven hoe dat precies is gebeurd. Ambtenaar: ‘Ik weet niet precies of zij [bewoners beheergroep] er faliekant tegen waren, maar gaandeweg zijn ze meer en meer ambassadeurs geworden.’

Conclusie en discussie

Beide bijeenkomsten worden gekenmerkt door verschillende discursieve patronen met een verschillende doorwerking op het participatieproces. De discursieve patronen in de beheergroep *cultureel complex* worden gekenmerkt door *langs elkaar heen praten*. Deelnemers geven aan dat de bijeenkomst in hun beleving niet heeft geleid tot enige voortgang en voorzien dat het participatieproces vastloopt. De discursieve patronen in de beheergroep *verslaafdenopvang* worden gekenmerkt door *ruimte voor verschillende perspectieven* op een onderwerp en leiden tot oplossingen. Deelnemers geven aan dat er steeds minder te bespreken is. In de beleving van de bewoners in de beheergroep *cultureel complex* heeft de gemeente vanaf het begin niet naar hen geluisterd. Ambtenaren, de directeur van het complex en de gespreksleider zien het negatieve beeld dat bewoners van hen hebben als oorzaak voor de patstelling die is ontstaan. In de beheergroep *verslaafdenopvang* is er in de beleving van de bewoners wel naar hen geluisterd en worden kritische perspectieven gewaardeerd. Bewoners wijzen op het belang van het vertrouwen dat in de loop van het participatieproces is gegroeid.

De resultaten van deze exploratieve casestudie laten zien *hoe* de discursieve ruimte in gesprekken wordt verruimd of vernauwd en wat de doorwerking hiervan is op een

participatieproces. Hierbij is niet zozeer de aard van het vraagstuk van belang, een *cultureel complex* of *verslaafdenopvang*, maar de manier waarop hierover wordt gesproken en hoe deelnemers dat ervaren. Wanneer deelnemers zich *niet* gehoord voelen, formuleren ze hun inbreng stelliger. Wanneer deelnemers zich daarentegen *wel* gehoord voelen, worden zij minder stellig in het formuleren van hun perspectieven. Het participatieproces *cultureel complex* dreigt vast te lopen doordat onderlinge tegenstellingen groter worden. De beheergroep *verslaafdenopvang* wordt minder nodig, omdat er voortgang wordt geboekt en oplossingen gevonden. In beide cases is de mate waarin deelnemers zich door anderen gehoord voelen cruciaal voor het verloop van het participatieproces.

Tevens geven onze resultaten inzicht in de betekenis van de beleving van het verleden voor de discursieve ruimte in gesprekken. In de loop van beide participatieprocessen raken inhoudelijke kwesties naar de achtergrond, terwijl de beleving van voorafgaande gebeurtenissen en wie hiervoor verantwoordelijk is belangrijker wordt. Wanneer deelnemers zich niet gehoord voelen, brengen zij hun ervaring van het verleden naar voren om hun perspectief in gesprekken in het heden te legitimeren. De betekenis van het verleden in gesprekken in het heden neemt daarentegen af wanneer deelnemers zich gehoord voelen. Deze resultaten sluiten aan bij eerdere bevindingen. Forrester (2006) laat bijvoorbeeld zien hoe onvrede over de bejegening van deelnemers door de overheid in een eerder participatieproces doorwerkt in gesprekken over hetzelfde vraagstuk in het heden.

In beide participatieprocessen zien we hoe de beleving van voorafgaande interacties wordt ingepast in bestaande cognitieve frames van deelnemers, welke vervolgens het vertrekpunt vormen voor de frames die in gesprekken in het heden worden geconstrueerd (Dewulf et al., 2009; De Vries et al., 2015). Zo ontstaat er meer of juist minder discursieve ruimte om in een gesprek tussen andersdenkenden voortgang te boeken en oplossingen te vinden. Aanvullend empirisch onderzoek in andersoortige participatieprocessen is nodig om diepgaander inzicht te krijgen in discursieve patronen in gesprekken waarin verschillende perspectieven van burgers en de overheid bij elkaar komen en de doorwerking hiervan op het participatieproces.

De resultaten laten zien hoe belangrijk de voorbereiding en uitvoering van gesprekken is in de context van burgerparticipatie (Aarts, Ruysenaars, Steuten & Van Herzele, 2015; Bartels, 2012; Bohm, 2004; Van Herzele & Aarts, 2013). Van de overheid vraagt dit luisteren naar de betekenis die deelnemers toekennen aan gebeurtenissen uit het verleden. De overheid kan van deelnemers niet verwachten met een schone lei te beginnen. Voor de discursieve ruimte in gesprekken zijn dus niet alleen de uitgangspunten, zoals beleidskaders, van de overheid bepalend (Chettiparamb, 2007; Wagemans, 2002), dit geldt evenzogoed voor de framing van voorafgaande gebeurtenissen.

Tot slot nog dit: de overheid verricht allerlei inspanningen om de diversiteit van deelnemers aan burgerparticipatie te vergroten (Broekhuizen & Michels, 2017), maar er is weinig oog voor hoe vervolgens met die verschillende perspectieven moet worden omgegaan. Meer aandacht is nodig voor het ontwikkelen van vaardigheden om gesprekken voor te bereiden en uit te voeren waarin constructief met verschil wordt omgegaan (Aarts, 2015; Sennett, 2012). Essentieel is hierbij dat de overheid luistert naar wat belanghebbenden, waaronder burgers, daadwerkelijk beogen te zeggen. Beter leren omgaan met andersdenkenden is ook buiten de context van burgerparticipatie cruciaal om oplossingen te vinden voor actuele maatschappelijke vraagstukken.

Literatuur

- Aarts, M.N.C., & Van Woerkum, C.J.M. (2006). Frame construction in interaction. In N. Gould (red.), *Multi-organisational partnerships, alliances and networks* (pp. 229-237). Pontypridd: University of Glamorgan.
- Aarts, M.N.C. (2015). *The art of dialogue* (oratie Wageningen Universiteit). Wageningen: 2015.
- Aarts, M.N.C., Steuten, C., & Van Woerkum, C. (2014). *Strategische communicatie, principes en toepassingen*. Assen: Van Gorcum.
- Aarts, M.N.C., Ruysenaars, B., Steuten, C., & Van Herzele, A. (2015). *Natuur en beleid betwist. Een analyse van de aard en het verloop van online discussies over implementatie van natuurbeleid in Nederland*. Den Haag: WRR.
- Bartels, K. P. R. (2014). Communicative capacity: The added value of public encounters for participatory democracy. *The American Review of Public Administration*, 44(6), 656-674.
- Bartels, K. P. R. (2013). Public encounters: The history and future of face-to-face contact between public professionals and citizens. *Public Administration*, 91(2), 469-483.
- Bohm, D. (2004). *On dialogue*. New York: Routledge.
- Broekhuizen, G., & Michels, A. (2017). Non-participatie in de doe-democratie. *Bestuurswetenschappen*, 71(2), 22-38.
- Chettiparamb, A. (2007). Re-conceptualizing public participation in planning: A view through autopoiesis. *Planning Theory*, 6(3), 263-281.
- De Graaf, L. (2007). *Gedragen beleid. Een bestuurskundig onderzoek naar interactief beleid en draagvlak in de stad Utrecht*. Delft: Eburon.
- De Vries, J.R., Aarts, M.N.C., Lokhorst, A.M., Beunen, R., & Oude Munnink, J. (2015). The dynamics of trust related dynamics in contested land use. A longitudinal study towards trust in intergroup conflicts in the Baviaanskloof, South Africa. *Journal of Forest Policy and Economics*, 50, 302-310.
- Dewulf, A., & Bouwen, R. (2012). Issue framing in conversations for change. Discursive interaction strategies for 'doing differences', *Journal of Applied Behavioral Sciences*, 48(2), 168-193.
- Dewulf, A., Gray, B., Putman, L., Lewicki, R., Aarts, M.N.C., Bouwen, R., & Van Woerkum, C. (2009). Disentangling approaches to framing in conflict and negotiation research. A meta-paradigmatic perspective, *Human Relations*, 62(2), 155-193.
- Entman, R. M. (1993). Framing: Towards clarification of a fractured paradigm, *Journal of Communication*, 43(4), 51-58.
- Escobar, O. (2009). The dialogic turn: Dialogue for deliberation. *In-Spire Journal of Law, Politics and Societies*, 4(2), 42-70.
- Flyvbjerg, B. (2006). Five misunderstandings about case-study research. *Qualitative Inquiry*, 12(2), 219-245.
- Ford, J. D. (1999). Organizational change as shifting conversations. *Journal of Organisational Change Management* 14(2), 480-500.
- Forester, J. (2006). Making participation work when interests conflict: Moving from facilitating dialogue

- and moderating debate to mediating negotiations. *Journal of the American Planning Association*, 72(4), 447-456.
- Forester, J. (2009). *Dealing with differences: Dramas of mediating public disputes*, Oxford: Oxford University Press.
- Lems, P., Aarts, M.N.C., & Van Woerkum, C.J.M. (2013). When policy hits the ground. an empirical study of the communication practices of project managers of a water board in conversations for collaborative governance. *Environmental Policy and Governance*, 23(4), 234-246.
- Mouffe, C. (2000). *The democratic paradox*. Londen: 2000.
- Prodemos (2018). *Monitor Burgerparticipatie 2018. Een inventarisatie van gemeentelijk beleid en activiteiten op het gebied van burgerparticipatie*. Den Haag: Prodemos.
- Sennett, R. (2012). *Together: The rituals, pleasures and politics of cooperation*. Londen: Penguin Books.
- Van der Bol, N., & Van der Arend, S. (2007). Interactieve besluitvorming vanuit een participanten-perspectief, *Bestuurswetenschappen*, 61(2), 31-44.
- Van Herzele, A., & Aarts, M.N.C. (2013). 'My forest, my kingdom!' Self-referentiality as a strategy in the case of small forest owners coping with government regulation. *Policy Sciences*, 46(1), 63-81.
- Van Hulst, M.J., & Yanow, D. (2016). From policy "Frames" to "Framing" theorizing a more dynamic, political approach. *The American Review of Public Administration*, 46(1), 92-112.
- Verloo, N. (2015). *Negotiating urban conflict. Conflicts as opportunity for urban democracy* (diss. Amsterdam).
- Wagemans, M. (2002). Institutional conditions for transformations. A plea for policy making from the perspective of constructivism. In C. Leeuwis & R. Pyburn (red.), *Wheelbarrow full of frogs. Social learning in rural resource management* (pp. 245-258). Assen: Van Gorcum.
- Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) (2012). *Vertrouwen in burgers*. Amsterdam: Amsterdam University Press.